



Pena International Journal of Media, Journalism and Mass Communication

Journal homepage:
<https://penacendekia.com.my/index.php/pijmjc/index>
ISSN: 3093-7337



Jangkaan vs Pengalaman: Penilaian Kualiti Perkhidmatan Program Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan Menggunakan Analisis Kepentingan-Prestasi (IPA)

Expectations vs Experience: Service Quality Evaluation of the Creative Multimedia Advertising Certificate Programme using Importance-Performance Analysis (IPA)

Wei Boon Quah^{1,*}, Faezah Dol²

¹ Unit Hotel Operation, Sungai Petani Community College, 08000 Sungai Petani, Kedah, Malaysia

² Unit Creative Multimedia Adversiting, Kulim Community College, 09000 Kulim, Kedah, Malaysia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 March 2026

Received in revised form 9 April 2026

Accepted 18 April 2026

Available online 26 April 2026

ABSTRACT

Kualiti perkhidmatan yang tinggi di institusi Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional (TVET) amat penting dalam memastikan pengalaman pembelajaran yang bermakna dan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Kajian ini bertujuan menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan persepsi jangkaan dan pengalaman pelajar terhadap Program Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan di Kolej Komuniti Kulim dengan menggunakan pendekatan Analisis Kepentingan-Prestasi (Importance-Performance Analysis, IPA). Kajian kuantitatif ini melibatkan seramai 45 responden yang menilai lima dimensi SERVQUAL: nyata (tangibles), kebolehpercayaan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan tambahan satu item iaitu produk untuk menilai kepuasan pelanggan di kolej komuniti. Dapatan menunjukkan bahawa skor pengalaman pelajar secara keseluruhan melebihi atau setara dengan jangkaan. Dimensi jaminan mencatatkan jangkaan tertinggi (M=4.26) dan pengalaman juga tinggi (M=4.27), menunjukkan kepercayaan pelajar terhadap profesionalisme pensyarah. Dimensi kebolehpercayaan pula menunjukkan keselarasan antara jangkaan dan pengalaman (M=4.20), menandakan pelajar merasakan pihak kolej konsisten dalam menepati janji dan menyampaikan perkhidmatan secara boleh dipercayai. Manakala, dimensi empati pula mencatat jangkaan paling rendah (M=3.93) tetapi pengalaman meningkat ke 4.12, menunjukkan penghargaan pelajar terhadap perhatian individu. Seterusnya, dimensi nyata, responsif, dan produk juga menunjukkan pengalaman yang lebih tinggi berbanding jangkaan. Implikasi kajian mencadangkan institusi perlu mengekalkan amalan sedia ada yang berkesan serta memberi tumpuan kepada jurang kecil yang masih wujud. Kajian lanjutan dicadangkan untuk diperluas kepada pelbagai program dan kaedah campuran bagi memperkukuh dapatan. Kajian ini memberi asas kukuh dalam menilai keberkesanan perkhidmatan pendidikan TVET dari perspektif pelajar.

* Corresponding author.

E-mail address: quah@kkspe.edu.my

High service quality in Technical and Vocational Education and Training (TVET) institutions is essential to ensure meaningful learning experiences and student satisfaction with the services provided. This study aims to evaluate service quality based on students' expectations and experiences of the Creative Multimedia Advertising Certificate Programme at Kulim Community College using the Importance-Performance Analysis (IPA) approach. This quantitative study involved 45 respondents who assessed five SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—along with an additional item, product, to measure customer satisfaction in the community college context. The findings indicated that overall student experience scores exceeded or matched their expectations. The assurance dimension recorded the highest expectation (M=4.26) and a similarly high experience score (M=4.27), reflecting students' trust in the professionalism of lecturers. The reliability dimension showed alignment between expectation and experience (M=4.20), indicating that students perceived the college as consistent in keeping promises and delivering services reliably. Meanwhile, the empathy dimension recorded the lowest expectation (M=3.93) but showed an increased experience score (M=4.12), demonstrating students' appreciation for individual attention. Furthermore, the tangibles, responsiveness, and product dimensions also recorded higher experience scores compared to expectations. The implications of the study suggest that the institution should maintain its effective existing practices while addressing minor gaps that remain. Future studies are recommended to expand the scope to other programmes and employ mixed-method approaches to strengthen the findings. This research provides a solid foundation for assessing the effectiveness of TVET education services from the students' perspective.

Keywords:

Kualiti perkhidmatan; SERVQUAL;
Pendidikan TVET; Analisis Kepentingan-
Prestasi (IPA); Kepuasan pelajar

*Service quality; SERVQUAL; TVET
education, Importance-Performance
Analysis (IPA); Student satisfaction*

1. Pengenalan

Kolej Komuniti Kulim merupakan satu-satunya kolej yang menawarkan Program Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan di wilayah Utara. Program Multimedia Kreatif Pengiklanan ini memberi kemahiran kepada pelajar dalam bidang Reka Bentuk Grafik, Seni Fotografi Kreatif serta Suntingan, Teknik Rakaman Video (sinematografi) dan Suntingan, Seni Lukisan dan lain-lain lagi. Kesemua kemahiran tersebut memfokuskan ke arah dunia pengiklanan. Pelajar digarap dengan ilmu teknologi yang moden selari dengan permintaan industri kini. Selain daripada kemahiran hasil kerja tangan, pelajar juga perlu peka dengan penggunaan perisian reka bentuk yang sentiasa mengalami proses kemaskini dari masa ke semasa. Perisian reka bentuk yang sering digunakan oleh industri adalah keluaran *Adobe*. Berdasarkan falsafah Milton Glaser bahawa "*design is to communicate clearly by whatever means you can control or master*", pengiklanan multimedia boleh difahami sebagai penggunaan reka bentuk visual secara strategik untuk menyampaikan mesej perniagaan secara berkesan kepada khalayak sasaran. Lantaran daripada itu, pihak dasar akademik Kolej Komuniti telah memperkukuhkan kurikulum program ini agar pelajar dapat mengimplimentasi kemahiran yang dipelajari di Kolej Komuniti di industri kelak. Kajian kesusasteraan terkini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan (service quality) memainkan peranan penting dalam menentukan kepuasan pelajar (student satisfaction), dan kepuasan ini merupakan pemangkin kepada sumber manusia yang berterusan dan kesetiaan pelajar terhadap institusi pendidikan tinggi. Sebagai contoh, kajian sistematik oleh Yusof *et al.*, [1] mendapati bahawa dimensi servqual seperti kebolehpercayaan (reliability), nyata (tangibility), empati (empathy), responsif (Responsiveness), dan jaminan (assurance) memberi kesan positif ke atas kepuasan pelajar, dan ia sangat penting sebagai indikator kejayaan institusi Pendidikan. Permintaan industri terhadap pencipta kandungan digital yang mahir dalam reka bentuk pengiklanan, fotografi serta videografi melonjak dengan pantas. Program Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan (SMP) diletakkan di bawah payung Dasar Pendidikan TVET negara yang menekankan akses pendidikan vokasional inklusif bagi menaik taraf sosio - ekonomi komuniti setempat [2].

1.1 Pernyataan Masalah

Sejak dibuka pada Sesi Julai 2013, Program Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan di Kolej Komuniti Kulim telah melahirkan majoriti pelajar yang menamatkan pengajian dengan jayanya. Namun, analisis data pengambilan 2013–2024 menunjukkan wujud tren pelajar menangguhkan pengajian dan berhenti pada pertengahan semester. Fenomena ini menimbulkan persoalan tentang tahap kepuasan pelajar terhadap program—meliputi reka bentuk dan beban pengajaran dan pembelajaran (PdP), kompetensi serta persediaan pensyarah, dan kecukupan fasiliti yang menyokong pembelajaran. Sehubungan itu, kajian ini bertujuan menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan persepsi jangkaan dan pengalaman pelajar terhadap Program Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan di Kolej Komuniti Kulim dengan menggunakan pendekatan Analisis Kepentingan-Prestasi (Importance-Performance Analysis, IPA).

2. Sorotan Kajian

Berdasarkan Alkalash dan Alkalash [3], bagi meneliti jurang di antara jangkaan (*expectations*) pelajar Sijil Multimedia Kreatif (SMP) sebelum mendaftar dan pengalaman sebenar mereka sepanjang pengajian (*perceived performance*), penyelidik menggunakan pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Kaedah diagnostik ini memetakan item perkhidmatan ke dalam empat kuadran iaitu “Keep Up the Good Work”, “Concentrate Here”, “Low Priority” dan “Possible Overkill”. IPA terbukti berkesan dalam memperkukuh strategi pengajaran dalam konteks pengajian tinggi Malaysia, khususnya dalam kursus atas talian dan pengurusan reputasi universiti. Namun begitu, aplikasi IPA di peringkat kolej komuniti dan program kreatif masih kurang diteroka. Sehubungan itu, kajian ini dijalankan untuk mengukur kepentingan setiap elemen perkhidmatan — termasuk fasiliti studio, akses peralatan, serta kolaborasi industri — berasaskan persepsi pelajar SMP. Kajian ini turut menilai prestasi sebenar elemen tersebut berdasarkan pengalaman pelajar dalam semester terkini. Selain itu, hasil kajian ini diharapkan bukan sahaja mampu merapatkan jurang antara jangkaan dan pengalaman pelajar, tetapi juga menyediakan kerangka bukti (*evidence-based roadmap*) untuk digunapakai oleh kolej komuniti lain yang menawarkan program kreatif di seluruh Malaysia.

2.1 Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan dalam konteks pendidikan merujuk kepada tahap mutu penyampaian dan hasil yang diberikan oleh sesebuah institusi kepada pelanggan utamanya, iaitu pelajar, selain melibatkan industri, komuniti setempat, dan pihak berkepentingan lain. Penyampaian perkhidmatan pendidikan yang berkualiti amat penting bagi menyokong pencapaian Matlamat Pembangunan Mampan (Sustainable Development Goals, SDGs) yang digariskan oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, khususnya SDG 4 (Pendidikan Berkualiti), SDG 8 (Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi), dan SDG 9 (Industri, Inovasi dan Infrastruktur). Walau bagaimanapun, kejayaan TVET bukan hanya bergantung kepada silibus moden semata-mata, sebaliknya turut dipengaruhi oleh aspek perkhidmatan sokongan seperti fasiliti, bimbingan pensyarah, kolaborasi bersama industri, serta suasana pembelajaran yang kondusif. Kajian terkini di Malaysia menunjukkan bahawa dimensi SERVQUAL yang kukuh bukan sahaja meningkatkan minat pelajar untuk kekal di institusi, tetapi juga berperanan menurunkan kadar keciciran dalam sistem pendidikan tinggi [2].

2.1.1 Nyata (*Tangible*)

Dimensi nyata merangkumi kemudahan fizikal, peralatan, dan penampilan staf serta persekitaran pembelajaran. Kajian antarabangsa menunjukkan bahawa tangible memberikan kesan sederhana terhadap kepuasan pelajar, terutamanya apabila fasiliti pembelajaran seperti bilik kuliah, akses internet, dan peralatan makmal tidak memenuhi jangkaan pelajar [4,5]. Dalam konteks Malaysia, terutamanya di kolej komuniti dan politeknik, kemudahan pembelajaran yang moden seperti studio multimedia, makmal komputer dan ruang kerja kreatif sangat penting untuk pelajar program teknikal dan kreatif seperti Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan. SDG 9 berhasrat membina infrastruktur yang berdaya tahan, mempromosi perindustrian inklusif yang mampan, dan memupuk inovasi. Apabila institusi pendidikan termasuk kolej komuniti yang menawarkan pendedahan kepada teknologi terkini, kemahiran ICT, dan pemikiran kreatif, mereka sebenarnya sedang menyokong SDG 9 dengan menyediakan tenaga kerja mahir untuk industri moden. Dari sudut tempatan, Malaysia telah mengambil langkah proaktif mengintegrasikan agenda SDG 9 dalam pendidikan tinggi, terutamanya dalam bidang STEM dan teknologi kreatif. Politeknik dan Kolej Komuniti di bawah Kementerian Pendidikan Tinggi melaksanakan inisiatif seperti Blueprint SmartGreen PolyCC 2021–2026 [6], yang menekankan pembangunan mampan merentasi semua 17 SDG dengan tujuh bidang fokus.

2.1.2 Kebolehpercayaan (*Reliability*)

Kebolehpercayaan merujuk kepada keupayaan institusi untuk memberikan perkhidmatan secara konsisten dan tepat. Secara umum, kajian antarabangsa mendapati bahawa pelajar menghargai konsistensi dalam kehadiran pensyarah, ketepatan masa jadual kelas, dan kejelasan maklumat pentadbiran [7]. Dalam konteks Malaysia, terutamanya di Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan institusi Pendidikan Teknikal dan Latihan Vokasional (TVET), pelajar menjangka ketepatan dalam penyampaian maklumat kursus, keputusan peperiksaan, dan penyelarasan penempatan industri. Kajian dijalankan oleh Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) dan Agensi Kelayakan Malaysia (Malaysian Qualifications Agency [MQA]) turut menekankan kepentingan ketelusan dan ketepatan maklumat akademik dalam membina keyakinan pelajar terhadap sistem pendidikan teknikal negara. Keupayaan institusi untuk menyediakan perkhidmatan yang konsisten dan tepat sangat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelajar, terutama dari segi maklumat akademik dan pelaksanaan program, menjadikannya aspek penting dalam pengurusan pendidikan di Malaysia. Program Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan di kolej ini merupakan program latihan kemahiran sepenuh masa yang bertujuan melatih pelajar dalam bidang media kreatif dan pengiklanan digital.

2.1.3 Responsif (*Responsiveness*)

Responsif merangkumi kesediaan institusi untuk membantu pelajar dan memberi perkhidmatan dengan segera. Kajian antarabangsa menunjukkan bahawa kecekapan dalam memberi maklum balas kepada pertanyaan dan menyelesaikan aduan memberi kesan langsung kepada kepuasan pelajar [8-9]. Di Malaysia, kecekapan pusat perkhidmatan pelajar dan unit hal ehwal pelajar dalam menangani isu kebajikan pelajar, permohonan biasiswa, dan keperluan sokongan akademik turut menjadi indikator penting kepuasan. Sistem aduan dan sokongan digital seperti *i-Feedback* di Kolej Komuniti serta penggunaan aplikasi WhatsApp rasmi oleh pensyarah meningkatkan interaksi pantas antara pelajar dan staf, selaras dengan ekspektasi pelajar generasi digital masa kini.

2.1.4 Jaminan (Assurance)

Jaminan merangkumi pengetahuan, kemahiran, dan keyakinan penyedia perkhidmatan dalam memberikan maklumat atau bimbingan. Dalam banyak kajian, assurance merupakan dimensi yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelajar kerana ia mencerminkan profesionalisme pensyarah dan staf akademik [10,11]. Dalam konteks Malaysia, pensyarah kolej komuniti yang memiliki kemahiran industri dan kebolehan mengaplikasikan pedagogi berasaskan amali dianggap sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan pelajar terhadap mutu pendidikan. Inisiatif seperti pengiktirafan pensyarah dengan Sijil Kompetensi Profesional (Sijil Kemahiran Malaysia [SKM], Pegawai Latihan Vokasional (Vocational Training Officer [VTO]) juga mengukuhkan persepsi pelajar terhadap kebolehpayaan pengajar dalam menyampaikan ilmu dengan penuh keyakinan dan kredibiliti. Sebagai contoh untuk memaksimumkan tarikan dan mutu, kurikulum bagi kursus Fotografi Digital yang terdapat di dalam Program Multimedia Kreatif Pengiklanan (SMP) wajar menstrukturkan pengalaman “hujung-ke-hujung” yang diikat pada live brief tempatan, *try-before-you-enrol lab*, dan *showcase* awam. Model ini selaras dengan bukti yang menyokong reka bentuk studio untuk kreativiti dan penglibatan pelajar [12,13]. Untuk kebolehpasaran, aliran latihan industri–portfolio–penempatan kerja (pipeline internship-portfolio-placement) perlu diperkukuh melalui jaringan industri setempat, seiring bukti empirikal tentang kesan positif latihan industri terhadap hasil kerjaya graduan [14].

2.1.5 Empati (Empathy)

Empati merujuk kepada sejauh mana staf pendidikan menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap keperluan individu pelajar. Dalam kajian antarabangsa, dimensi ini sering dikaitkan dengan tahap sokongan emosi dan peribadi yang dialami pelajar sepanjang pengajian mereka [15,16]. Di Malaysia, pelajar kolej komuniti kebanyakannya datang daripada latar belakang sosioekonomi yang pelbagai dan memerlukan pendekatan berempati daripada pihak institusi. Pensyarah yang mudah didekati, memahami tekanan kewangan dan keluarga pelajar, serta memberikan sokongan semasa projek akhir atau latihan industri, terbukti mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan pelajar dalam program vokasional dan kreatif. Empati ini terserlah melalui bimbingan individu, maklum balas yang cepat serta spesifik, komunikasi mesra-laras, dan keanjalan dalam menangani kekangan pelajar (contohnya jadual kerja, akses peralatan, sokongan emosi atau akademik). Definisi ini kembali kepada asas SERVQUAL [17] dan diperkukuh oleh literatur pengalaman perkhidmatan yang menempatkan empati sebagai dimensi utama dalam ekosistem pendidikan tinggi [4,18]. Dalam konteks Program Sijil Multimedia Kreatif Pengiklanan (SMP), dimensi empathy dalam SERVQUAL boleh ditafsir sebagai perhatian peribadi dan kefahaman pensyarah terhadap keperluan unik pelajar, contohnya melalui bimbingan secara individu (satu-ke-satu) (one-to-one mentoring), kritikan formatif (formative critique) yang autentik terhadap industri, keanjalan akses studio dan peralatan, serta bimbingan emosi dan akademik sepanjang proses pembelajaran.

3. Metodologi

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan reka bentuk tinjauan bagi menilai tahap jangkaan dan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh Kolej Komuniti Kulim. Instrumen kajian berupa soal selidik berstruktur yang diadaptasi daripada model SERVQUAL daripada kajian Daniel dan Berinyuy [19] dan disesuaikan dengan konteks pendidikan TVET. Terdapat dua soal selidik iaitu satu untuk jangkaan dan satu untuk pengalaman. Soal selidik

ini dibahagikan kepada dua bahagian iaitu (i) demografi pelajar dan (ii) item-item dimensi yang diukur menggunakan skala Likert 5 mata (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Populasi kajian terdiri daripada semua pelajar program Sijil Multimedia Kreatif di Kolej Komuniti Kulim. Disebabkan jumlah populasi adalah kecil, iaitu seramai 45 orang, pendekatan persampelan menyeluruh (census sampling) digunakan. Kaedah ini dipilih kerana ia membolehkan penyelidik melibatkan keseluruhan populasi sekali gus menghapuskan risiko ralat persampelan dan memastikan gambaran menyeluruh diperolehi. Data dianalisis menggunakan perisian SPSS versi 26 melalui statistik deskriptif (min, sisihan piawai, kekerapan dan peratusan) serta analisis Kepentingan-Prestasi (Importance-Performance Analysis [IPA]) bagi menentukan atribut-atribut perkhidmatan ke dalam empat kuadran utama.

4. Dapatan

4.1 Demografi Responden

Berdasarkan analisis demografi responden seramai 45 orang pelajar, didapati majoritinya ialah lelaki iaitu seramai 26 orang (57.8%) berbanding 19 orang (42.2%) perempuan. Dari segi umur, sebahagian besar responden berada dalam lingkungan 18 hingga 20 tahun iaitu seramai 40 orang (88.9%), diikuti oleh 4 orang (8.9%) berumur antara 21 hingga 25 tahun, manakala hanya seorang responden (2.2%) berumur 26 tahun ke atas. Dari aspek semester pengajian, didapati responden paling ramai ialah dari Semester 2(A) dan Semester 2(B) masing-masing seramai 20 orang (44.4%), manakala pelajar Semester 1 adalah seramai 5 orang (11.1%). Dapatan ini menunjukkan majoriti responden terdiri daripada pelajar muda yang sedang berada di semester kedua pengajian.

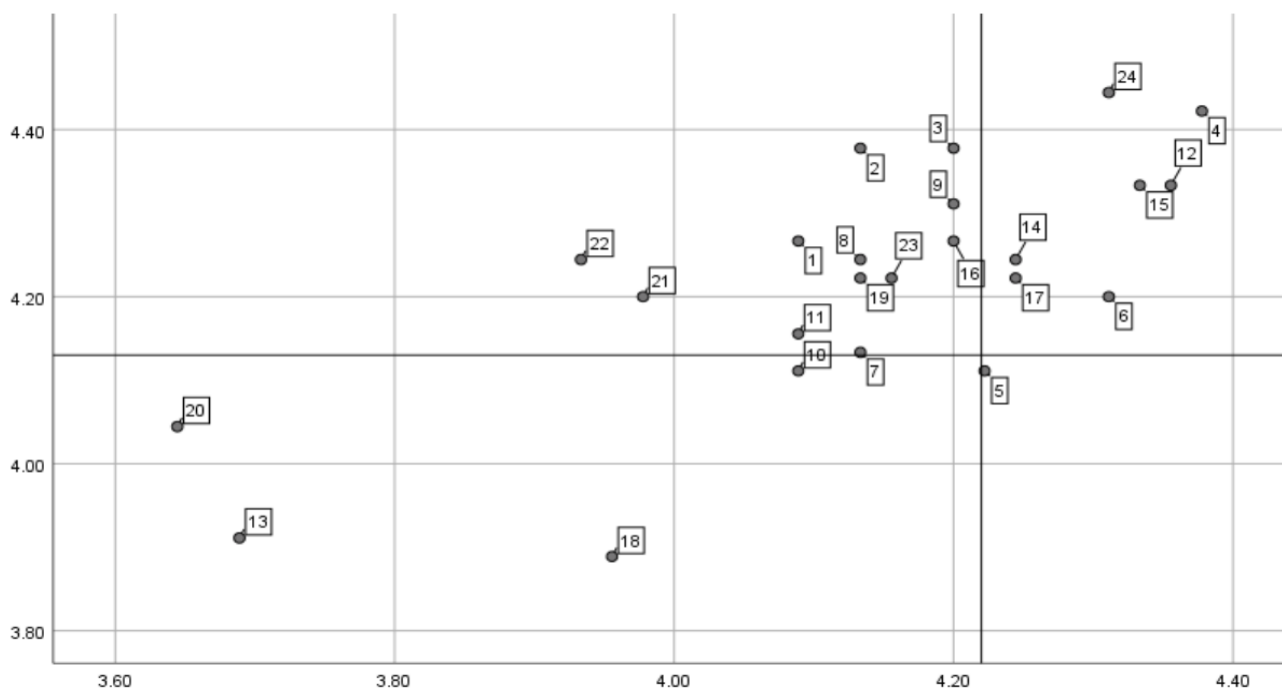
4.2 Deskriptif Analisis

Dapatan deskriptif menunjukkan bahawa pelajar Kolej Komuniti Kulim memberi penekanan tinggi terhadap aspek kualiti program dengan skor min tertinggi ($M = 4.44$, $SD = 0.867$), menandakan kepuasan mereka terhadap keberkesanan kurikulum yang ditawarkan. Selain itu, aspek kebersihan persekitaran fizikal turut mendapat skor min yang tinggi ($M = 4.42$, $SD = 0.917$), membuktikan persekitaran pembelajaran yang kondusif sangat mempengaruhi persepsi pelajar. Dari sudut fasiliti, kemudahan moden seperti komputer, kamera DSLR, dan studio yang menarik mencatatkan skor ($M = 4.38$, $SD = 0.886$), sekali gus menegaskan keperluan sokongan infrastruktur dalam meningkatkan pengalaman pembelajaran. Aspek penampilan pensyarah multimedia juga dinilai positif ($M = 4.38$, $SD = 0.936$), menunjukkan bahawa imej profesional pengajar memberi impak kepada keyakinan pelajar. Akhir sekali, perasaan selamat ketika berinteraksi dengan pensyarah ($M = 4.33$, $SD = 0.905$) menekankan kepentingan suasana PdP yang mesra dan menyokong kesejahteraan emosi pelajar.

4.3 Analisis Kepentingan-Prestasi

Berdasarkan rajah 1, item soal selidik yang dikaji telah dibahagikan kepada empat kuadran utama yang memberikan gambaran jelas tentang keutamaan dan persepsi prestasi pelajar terhadap aspek-aspek kualiti perkhidmatan di Kolej Komuniti. Item 2, 3, 4, 8, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 23, dan 24 terletak dalam kuadran "Teruskan Kekuatan" (Keep up the Good Work). Ini bermaksud elemen-elemen ini bukan sahaja dianggap penting oleh pelajar, malah tahap pelaksanaannya juga berada pada tahap yang tinggi. Justeru, pihak institusi perlu mengekalkan dan menambah baik lagi aspek ini kerana ia merupakan kekuatan sedia ada yang memberi kepuasan kepada pelajar. Item 5, 6, dan 7 pula jatuh dalam kuadran "Tumpu Perhatian Di Sini" (Concentrate Here). Kuadran ini sangat kritikal

kerana ia menggambarkan aspek yang pelajar anggap penting tetapi tahap prestasi yang dialami masih rendah. Oleh itu, pihak kolej perlu memberi penekanan segera terhadap aspek ini, contohnya dengan menambah baik sistem penyampaian janji, meningkatkan sokongan pensyarah ketika pelajar berhadapan masalah, serta memastikan konsistensi dalam pengalaman pembelajaran. Penambahbaikan dalam dimensi ini berpotensi besar untuk meningkatkan kepuasan keseluruhan pelajar. Seterusnya, item 1 dan 22 berada dalam kuadran “Kemungkinan Berlebihan” (Possible Overkill). Walaupun pelajar memberikan penilaian prestasi yang tinggi pada aspek ini, mereka tidak menganggapnya sebagai keutamaan utama. Hal ini menandakan bahawa kolej mungkin menumpukan terlalu banyak sumber pada aspek yang tidak begitu kritikal kepada pelajar. Justeru, sumber dan tenaga boleh diagihkan semula kepada aspek yang lebih penting dan memberi impak lebih besar terhadap kepuasan pelajar. Akhir sekali, item 10, 11, 13, 18, 20, dan 21 terletak dalam kuadran “Keutamaan Rendah” (Low Priority). Faktor-faktor dalam kategori ini dianggap kurang penting oleh pelajar, dan pada masa yang sama prestasi yang ditunjukkan juga tidak begitu tinggi. Oleh sebab itu, aspek-aspek ini tidak perlu diberi keutamaan dalam usaha penambahbaikan segera. Namun, ia masih boleh dipantau secara berkala kerana perubahan keperluan atau ekspektasi pelajar pada masa hadapan boleh mengubah kedudukannya ke dalam kuadran yang lebih kritikal.



Rajah 1. Plot taburan untuk analisis kepentingan-prestasi

5. Perbincangan

5.1 Kuadran 1: Teruskan kekuatan “Keep up the Good Work”

Atribut dalam kuadran ini, seperti kebersihan persekitaran, kesediaan pensyarah membantu pelajar, dan rasa selamat pelajar, mendapat skor tinggi dari segi kepentingan dan prestasi. Dapatan ini mengesahkan kajian McLeay *et al.*, [20] yang menekankan persekitaran pembelajaran kondusif dan kualiti pengajaran sebagai pemacu kepuasan pelajar. Selari dengan itu, kajian Deng dan Pierskalla [21] dalam konteks TVET turut mendapati bahawa penyampaian perkhidmatan yang konsisten bersama dengan persekitaran pembelajaran yang kondusif mampu meningkatkan persepsi nilai serta memacu kesetiaan pelajar terhadap institusi. Implikasi praktikal: Selain mengekalkan kebersihan dan sokongan akademik, kolej boleh memperkenalkan program pameran kreatif (creative showcase)

untuk mempamerkan hasil kerja pelajar, sekali gus meningkatkan motivasi dan imej institusi. Dari sudut pembuat dasar, peruntukan bajet perlu memastikan pemeliharaan persekitaran fizikal dan kreatif sebagai strategi mengekalkan kelebihan daya saing.

5.2 Kuadran 2: Tumpu Perhatian di Sini "Concentrate Here"

Kuadran ini paling kritikal kerana melibatkan atribut yang dianggap penting tetapi prestasinya rendah. Pelajar menekankan kelemahan dalam sokongan pensyarah ketika menghadapi cabaran projek serta kekurangan kemudahan pembelajaran. Kajian Wu *et al.*, [22] mendapati bahawa kelemahan sokongan pentadbiran memberi kesan langsung terhadap kepuasan pelajar dan, jika tidak ditangani, boleh menjejaskan reputasi institusi. Berbeza dengan Suroto *et al.* [23] yang menekankan penyediaan infrastruktur asas dalam konteks TVET, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa pelajar dalam bidang kreatif menuntut intervensi lebih khusus, termasuk bimbingan projek serta akses kepada peralatan multimedia yang setaraf dengan industri. Hal ini mencabar tanggapan bahawa sokongan interpersonal semata-mata sudah memadai; sebaliknya bidang kreatif menuntut gabungan fasilitasi teknikal dan bimbingan projek. Cadangan intervensi praktikal:

- i. Menubuhkan Klinik Bimbingan Kreatif (Creative Mentoring Clinics) mingguan untuk bimbingan teknikal dan idea projek multimedia.
- ii. Menaik taraf makmal multimedia dengan perisian terkini (contohnya *Adobe Creative Suite, 3D design tools*) serta internet berkelajuan tinggi.
- iii. Melaksanakan Perjanjian Tahap Perkhidmatan (Service Level Agreement [SLA]) dalaman bagi menjamin respon segera terhadap isu fasiliti (contohnya dalam tempoh 48 jam).

Implikasi dasar: Di peringkat JPPKK, peruntukan bajet perlu memberi keutamaan kepada peningkatan fasiliti kreatif serta pembangunan pensyarah sebagai fasilitator kreatif (creative facilitators) berbanding hanya penyampai teori. Ini sejajar dengan keperluan TVET untuk melahirkan graduan yang bersedia dengan kompetensi industri kreatif semasa.

5.3 Kuadran 3: Kemungkinan Berlebihan "Possible Overkill"

Atribut dalam kuadran ini mendapat skor prestasi tinggi tetapi dianggap kurang penting oleh pelajar, menandakan potensi lebihan tumpuan sumber. Contohnya, aspek pentadbiran yang sangat teratur mungkin tidak memberi impak besar terhadap kepuasan keseluruhan pelajar. Kajian Deng dan Pierskalla [21] turut menunjukkan bahawa atribut dengan prestasi tinggi tetapi kepentingan rendah memberi kesan terhad terhadap kepuasan pelajar, walaupun dilaksanakan dengan baik. Dapatan ini juga selari dengan Wang *et al.*, [24] yang memberi amaran bahawa pelaburan berlebihan dalam atribut kurang kritikal boleh mengurangkan kecekapan pengurusan. Implikasi praktikal: Kolej wajar mengagihkan semula sebahagian sumber daripada aspek yang kurang signifikan kepada atribut dalam Tumpu Perhatian di Sini, tanpa mengabaikan sepenuhnya elemen berkenaan. Dari perspektif pembuat dasar, ini menekankan kepentingan menyelaras agihan sumber dengan hasil yang benar-benar dihargai pelajar bagi mengelakkan ketidakcekan.

5.4 Kuadran 4: Keutamaan Rendah "Low Priority"

Kuadran ini merangkumi atribut seperti perhatian individu pensyarah, yang dianggap kurang penting dan prestasinya juga rendah. Berbeza dengan Guan [25] yang mendapati aspek personalisasi penting dalam program bahasa, kajian ini menunjukkan bahawa pelajar kreatif lebih menghargai kolaborasi rakan sebaya dan akses teknologi. Dapatan ini mencabar tanggapan bahawa dimensi

perkhidmatan adalah universal merentasi semua bidang. Implikasi praktikal: Walaupun tidak memerlukan tindakan segera, atribut ini perlu dipantau secara berkala kerana keutamaan pelajar boleh berubah mengikut perkembangan teknologi dan trend industri. Hal ini sejajar dengan Abdul Shukor [26] yang menekankan bahawa atribut dalam kategori ini wajar dipantau secara berterusan agar institusi bersedia melakukan penyesuaian apabila diperlukan. Intervensi ringan seperti Sesi Pembelajaran Rakan Sebaya (peer-to-peer learning sessions) boleh mengukuhkan dimensi ini tanpa menuntut banyak sumber. Secara keseluruhan, Analisis IPA menyediakan pelan strategik pengurusan kualiti perkhidmatan dalam konteks TVET kreatif. Kajian ini bukan sahaja mengesahkan literatur lepas, malah memperluas pemahaman dengan menekankan bahawa pelajar dalam bidang kreatif mengutamakan sokongan teknikal dan bimbingan berbanding layanan peribadi dan menjadikan satu dapatan yang berbeza daripada bidang TVET lain.

5.5 Sumbangan Teoretikal

Kajian ini menyumbang secara teoretikal kepada pengembangan kerangka SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dalam konteks kolej komuniti. Kebanyakan aplikasi SERVQUAL dan IPA terdahulu tertumpu kepada bidang perniagaan, hospitaliti atau kejuruteraan [20, 23]. Namun, kajian ini memperkenalkan dimensi baharu dengan mengaplikasikannya dalam program kreatif multimedia pengiklanan, iaitu satu konteks yang masih kurang diteroka dalam literatur TVET. Hal ini menunjukkan bahawa model SERVQUAL dan IPA bukan sahaja relevan untuk menilai perkhidmatan teknikal, tetapi juga boleh menilai pengalaman pelajar dalam bidang berasaskan kreativiti. Tambahan pula, dapatan kajian ini memperluas pemahaman tentang bagaimana pelajar kreatif menilai atribut perkhidmatan. Misalnya, sokongan teknikal dan fasilitasi projek diletakkan dalam kuadran *Concentrate Here*, mencabar tanggapan bahawa perhatian peribadi pensyarah sentiasa menjadi faktor utama kepuasan. Penemuan ini menegaskan bahawa dalam konteks pendidikan kreatif, kualiti perkhidmatan perlu dilihat daripada gabungan dimensi teknikal (fasiliti, peralatan multimedia) dan kreatif (ruang untuk bereksperimen, bimbingan projek). Justeru, kajian ini memperkayakan perbincangan teoritikal dengan menawarkan perspektif baharu tentang adaptasi SERVQUAL dan IPA ke dalam konteks pendidikan kreatif di kolej komuniti.

6. Kesimpulan

Secara keseluruhan, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran di Kolej Komuniti Kulim dapat dikenal pasti dengan jelas melalui analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Atribut yang jatuh ke dalam kuadran *Keep up the Good Work* membuktikan bahawa kekuatan institusi telah diiktiraf pelajar, manakala atribut dalam kuadran *Concentrate Here* memberi isyarat tentang aspek kritikal yang memerlukan penambahbaikan segera. Hasil ini menegaskan kepentingan pengurusan kolej dalam mengekalkan kekuatan sedia ada serta mengambil tindakan proaktif terhadap aspek yang berprestasi rendah tetapi dianggap sangat penting oleh pelajar.

6.1 Implikasi Kajian

Dapatan kajian ini memberi implikasi langsung kepada pihak pengurusan Kolej Komuniti dan juga Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK). Pertama, ia menyediakan panduan strategik untuk mengenal pasti bidang keutamaan yang perlu ditambah baik agar selari dengan harapan pelajar, sekaligus meningkatkan kepuasan dan pengalaman pembelajaran mereka. Kedua,

kajian ini memperkukuhkan keperluan institusi TVET untuk memastikan fasiliti, pengajaran, dan sokongan pelajar berada pada tahap optimum. Ketiga, hasil kajian ini juga boleh dijadikan asas oleh pensyarah dan pentadbir untuk merangka intervensi yang lebih berfokus, agar sumber dapat diagihkan secara lebih efektif ke arah atribut yang memberi impak besar kepada pengalaman pelajar.

6.2 Cadangan Kajian Hadapan

Kajian akan datang disarankan agar melibatkan saiz sampel yang lebih besar dan merangkumi lebih banyak program pengajian, supaya dapatan lebih menyeluruh dan dapat digeneralisasikan dalam konteks Kolej Komuniti di seluruh Malaysia. Selain itu, penggunaan kaedah mixed-methods dengan menambah elemen kualitatif seperti temu bual mendalam dapat memberi kefahaman lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman pelajar. Kajian masa depan juga boleh mempertimbangkan faktor luaran seperti sokongan industri dan kerjasama komuniti, kerana elemen ini berpotensi besar dalam membentuk kepuasan dan niat pelajar untuk meneruskan pengajian. Dengan pendekatan ini, pemetaan kepuasan pelajar melalui IPA akan menjadi lebih holistik serta dapat membantu pihak institusi dalam merangka strategi pembangunan jangka panjang yang berkesan.

Pengiktirafan

Kajian penyelidikan ini tidak dibiayai oleh mana-mana geran.

Rujukan

- [1] Yusof, Norlaili Mohd, Soaib Asimiran, dan Suhaida Abdul Kadir. "Student satisfaction of university service quality in Malaysia: A review." *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development* 11 no. 1 (2022): 677–688. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARPED/v11-i1/10985>
- [2] Zhao, Xuerong, dan Malini Kanjanapathy. "The relationship between service quality and student retention in private higher education institutions in Malaysia." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 14 no. 1 (2024): 1102–1112. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v14-i1/20525>
- [3] Alkalash, Mohamed, dan Ibrahim Alkalash. "Using importance-performance analysis for measuring university reputation and setting priorities." *International Journal for Research in Education* 48 no. 4 (2024): 289–330. <http://doi.org/10.36771/ijre.48.4.24-pp289-330>
- [4] Abd Rashid, Nur Zihan, Tuan Nur Athirah Tuan Ismail, dan Bibianah Thomas. "The correlation between Servqual dimensions and student satisfaction." *Advances in Business Research International Journal* 7 no. 2 (2021): 7–19. <http://dx.doi.org/10.24191/abrij.v7i2.14909>
- [5] Rahmawati, Rahmawati, Johar Permana, Diding Nurdin, Cepi Triatna, dan Fadhli Fadhli. "Analysis of university student satisfaction levels with the learning process on five dimensions of service quality (SERVQUAL)." *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan* 15 no. 2 (2023): 1944–1957. <http://doi.org/10.35445/alishlah.v15i2.2355>
- [6] Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti. *Blueprint SmartGreen Polytechnic & Community College (BSGPC)*. (2020). <https://www.smartgreenpolycc.com/download/26/blueprint/825/blueprint-smartgreen-polycc-2021-2026-versi-english.pdf>
- [7] Alsheyadi, Anwar Khamis, dan Jawaher Albalushi. "Service quality of student services and student satisfaction: The mediating effect of cross-functional collaboration." *TQM Journal* 32 no. 6 (2020): 1197–1215. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2019-0234>
- [8] Gregory, Jess L. "Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image." *Journal of Applied Research in Higher Education* 11 no. 4 (2019): 788–799. <https://doi.org/10.1108/JARHE-12-2018-0268>
- [9] Utami, Endah dan Dika Brahmanda Ayu Regita. "Analysis of student satisfaction with student affairs unit services: A case study of the industrial engineering study program at XYZ University." *Journal of Novel Engineering Science and Technology* 2 no. 2 (2023): 46–52. <https://doi.org/10.56741/jnest.v2i02.370>

- [10] Khan, Shaista Kamal, Tabassum Azra Siddiqui, dan Madiha Rais: "Assessing the relationship among service quality dimensions in higher education institution and student satisfaction by applying the SERVQUAL Model." *Pakistan Journal of Educational Research* 4 no. 4 (2021): 129–140. <https://doi.org/10.52337/pjer.v4i4.336>
- [11] Utkirov, Abbas. "Servqual as a tool for measuring and enhancing higher education service quality." *International Scientific Journal* 1 no. 4 (2025): 151–157. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14195564>
- [12] Oo, Tun Zaw, Timur Kadyirov, Lyajsan Kadyirova, dan Krisztián Józsa. "Design-based learning in higher education: Its effects on students' motivation, creativity and design skills." *Thinking Skills and Creativity* 53 (2024): 101621. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2024.101621>
- [13] Ryan, Annmarie, Catherine Morel, Jennifer Goodman, Jan Hermes, Mohsin Abdur Rehman, Céline Louche, Anne Keranen, dan Mari Juntunen. "Learning to learn differently: Studio-based education for responsible management." *International Journal of Management Education* 23 no. 3 (2025): 101177. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2025.101177>
- [14] Pianda, Didi, Hilmiana Hilmiana, Sunu Widiyanto, dan Dina Sartika. "The impact of internship experience on the employability of vocational students: A bibliometric and systematic review." *Cogent Business & Management* 11 no. 1 (2024): 2386465. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2386465>
- [15] Aldrup, Karen, Bastian Carstensen, dan Uta Klusmann. "Is empathy the key to effective teaching? A systematic review of its association with teacher-student interactions and student outcomes." *Educational Psychology Review* 34 (2022): 1177–1216. <https://doi.org/10.1007/s10648-021-09649-y>
- [16] Guo, Tan, Tianxin Li, dan Zhanyong Qi. "Perceived school service quality and vocational students' learning satisfaction: Mediating role of conceptions of vocational education." *PLoS One* 19 no. 8 (2024): e0307392. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0307392>
- [17] Parasuraman, A Parsu, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of Retailing* 64 no. 1 (1988): 12–40.
- [18] Stankovska, Gordana Stankovska, Fatime Ziberi, dan Dimitar Dimitrovski. "Service quality and student satisfaction in higher education." In N. Popov et al. (Eds.), *Education in Developing, Emerging, and Developed Countries: Different Worlds, Common Challenges*, Vol. 22 (2024): 153–160. BCES Conference Books. Bulgarian Comparative Education Society. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED656164.pdf>
- [19] Daniel, Chingang Nde dan Lukong Paul Berinyuy. "Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction: An empirical study of grocery stores in Umea." [Master's thesis]. *Umea University* (2010). <https://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:327600/FULLTEXT01.pdf>
- [20] McLeay, Fraser, Andrew Robson, dan Mazirah Yusoff. "New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education: Understanding student satisfaction." *Journal of Management Development* 36 no. 6 (2017): 780–800. <https://doi.org/10.1108/JMD-10-2016-0147>
- [21] Deng, Jinyang, dan Chad D. Pierskalla. "Linking importance–performance analysis, satisfaction, and loyalty: A study of Savannah, GA." *Sustainability* 10 no. 3 (2018): 704. <https://doi.org/10.3390/su10030704>
- [22] Wu, Chien-Hung, Pei-Ling Kuo, Ching-Hsu Yang, Yun-Chen Chang dan Tung-Liang Chen. "Importance–Performance Analysis (IPA) in analyzing the satisfaction of administrative support in teaching practice research programs." *Sustainability* 15 no. 3 (2023): 1943. <https://doi.org/10.3390/su15031943>
- [23] Suroto, Suroto, Aina Nindiani, dan Humiras Hardi Purba. "Students' satisfaction on academic services in higher education using Importance-Performance Analysis (IPA)." *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 8 no. 1 (2017): 37–43. <https://doi.org/10.21512/comtech.v8i1.3776>
- [24] Wang, Jinting, Zhongbin Wang, Zhe George Zhang, dan Fang Wang. "Efficiency-quality trade-off in allocating resource to public healthcare systems." *International Journal of Production Research* 60 no. 21 (2022): 6469–6490. <https://doi.org/10.1080/00207543.2021.1992529>
- [25] Guan, Wenyu. "English program service quality and student satisfaction at a Southern Chinese University: An empirical study utilizing an Importance-Performance Analysis (IPA) matrix." *Journal of Studies in Education* 11 no. 2 (2021): 32–61. <https://doi.org/10.5296/jse.v11i2.18445>
- [26] Abdul Shukor, Syadiyah. "Importance-performance analysis for improving online learning in business and management programme." *Universiti Pendidikan Sultan Idris* (2023).